
Введение

Какие ассоциации возникают у вас, когда говорят о языке делового общения? Бизнесмены, заключающие сделки? Фирмы, продающие и покупающие товары? Транснациональные компании по экспорту и импорту товаров? Банкиры? Брокеры? Да, безусловно, но не только это.

Каждый из нас в той или иной мере пользуется языком делового общения, даже если мы не принадлежим к названным группам деловых людей. В повседневной жизни мы пользуемся языком делового общения, не осознавая этого. Возьмем несколько примеров:

1. Вы идете в магазин за покупками и разговариваете с продавцом, т.е. вступаете во взаимоотношения продавец — покупатель.
2. Вы обращаетесь к юристу за советом — это тоже деловое общение.
3. Если вы заболели, вы консультируетесь со специалистом. Ваше общение с ним — разговор пациента с врачом — тоже своего рода деловая ситуация.
4. В случае поступления на работу вы должны составить резюме, автобиографическую справку и направить их с сопроводительным письмом вашему потенциальному работодателю.
5. Даже, когда вызываете водопроводчика, чтобы починить кран, вы пользуетесь языком делового общения.

С одной стороны, во всех названных случаях вы пользуетесь обычным языком, на котором говорите ежедневно, но, с другой стороны, суть вашего общения в каждом случае отражает определенную область профессиональной деятельности людей. Характер отношений в таких деловых ситуациях оказывает влияние на тот словарь, который вы выбираете.

Английский язык уже давно стал языком международного общения. Им пользуются люди разных национальностей. Говоря о «деловом» английском языке, его можно определить как обычный английский, используемый в сфере профессиональной деятельности людей и в деловых ситуациях. Деловые ситуации, в свою очередь, могут носить различный характер:

- личное общение (лицом к лицу), например, деловые переговоры, общественные мероприятия, собрания;
- разговоры по телефону;
- ведение деловой переписки.

Словарь, которым мы пользуемся в подобных деловых ситуациях, шире, чем в обычном «бытовом» общении, он предполагает знание общего делового словаря, а также словаря той или иной деловой сферы, т.е. определенной терминологии (например, терминологии банковского дела, образовательной сферы, медицины, юриспруденции, коммерции и т.д.).

Кроме того, поскольку английский язык является языком международного общения, мы должны учитывать культурные традиции и ценности, а также правила поведения, принятые в стране нашего иностранного собеседника или делового партнера.

Культура делового общения, или деловая этика, — часть культуры любой страны. Она включает общение с коллегами по работе, подчиненного с руководителем, правила поведения в коллективе, определенный стиль деловой корреспонденции. В международных фирмах и предприятиях мы наблюдаем межкультурную среду и должны учитывать это, если хотим, чтобы многонациональный коллектив работал успешно.

В настоящем пособии рассматриваются некоторые ситуации делового общения и тот вариант английского языка, который при этом используется.

В подготовке учебных материалов к этому пособию принимала участие Л.Н. Исаева, доцент Московского института открытого образования, которой автор выражает большую признательность.

ЧАСТЬ I

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

Раздел 1

СТРУКТУРА И СТИЛЬ ОФОРМЛЕНИЯ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Потребность написать деловое письмо может возникнуть по разным поводам: это может быть переписка между компаниями, которые хотят установить деловые контакты, или между партнерами, имеющими давние деловые отношения в бизнесе; это может быть личное письмо клиента или покупателя, выраждающее благодарность за высокое качество обслуживания, письмо в отдел кадров претендента на конкурсную должность с просьбой рассмотреть прилагаемые документы.

В международной деловой переписке сложились определенные правила, которым следуют все, кто обращается к этой форме делового общения. В первую очередь эти правила касаются оформления письма на бумаге и соблюдения языкового стиля делового письма. Стиль делового письма предполагает использование общеупотребительной деловой лексики, характерной для различных областей бизнеса. Однако если переписка ведется между партнерами в определенной сфере (например, в банковском деле, медицине, образовании, торговле), то, безусловно, необходимо знание терминов из данной области бизнеса.

В некотором смысле деловое письмо — это визитная карточка написавшего его. По тому, насколько аккуратно, в рамках сложившихся традиций вы оформляете свое письмо или пренебрегаете ими, можно судить, насколько вы аккуратны, методичны или, наоборот, небрежны и непоследовательны в ведении дел. Любое деловое письмо включает следующие составные части, расположенные в определенном порядке:

1. Данные об отправителе часто называемые «шапкой» письма: имя отправителя (в личном деловом письме) или название фирмы, почтовый адрес, номера телефона / телефонов, факса, телекса, адрес электронной почты в Интернете.
2. Дата письма.
3. Внутренний адрес (название и почтовый адрес получателя письма).
4. Вступительное обращение.
5. Заголовок письма.
6. Текст письма.
7. Заключительная формула вежливости.
8. Подпись составителя письма.

Сравните стиль оформления приведенных ниже писем.

Письмо 1

Corona Ltd
Calle Lavalle 340, Madrid, Spain
tel. 695403; fax 6954589

United Processing Machines Ltd,
181 South Road,
Dublin,
Ireland

20 May, 1999

Dear Sirs,

Subject: processing machines

We are interested in the processing machines manufactured by your company and advertised in the latest issue of "Consumer".

Please send us your latest catalogues and price lists for the latest models. We would be much obliged if we could have them by return.

We are looking forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

A. Ramos, Marketing Manager

Письмо 2

UNITED PROCESSING MACHINES LTD

181 South Road, Dublin, Ireland

tel. 1234567; 8945432

Mr A. Ramos, Marketing Manager

27 May 1999

Corona Ltd
Calle Lavalle 340
Madrid
Spain

Dear Mr A. Ramos

Subject: processing machines

Thank you for your letter of 20 May 1999.

I have pleasure in sending you our latest catalogue and a price list for the whole range of processing machines manufactured by our company.

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely

Ken Lane, Marketing Manager

Enc.: catalogue

Письмо 1 оформлено в традиционном **«полувтянутом» стиле** (semi-indented style). Это значит, что каждый абзац письма начинается с красной строки, т.е. с отступом от левого поля на пять знаков. Кроме того, для этого стиля характерно употребление закрытого типа пунктуации, т.е. использование запятой в следующих случаях:

- в написании даты (перед годом);
- в написании внутреннего адреса (в конце каждой строки);
- после вступительного обращения;
- в заключительной формуле вежливости.

Этот стиль чаще используется в сугубо официальных письмах, написанных по важным или торжественным поводам. В повседневной деловой переписке чаще используется **блочный стиль** (block style).

В письме 2 использован блочный стиль — стиль современной деловой переписки, самый распространенный в наши дни. В отличие от традиционного полутянутого стиля, каждая строка начинается от левого поля без отступов, а между абзацами используется двойной межстрочный интервал. Еще одно отличие блочного стиля от полутянутого — открытый тип пунктуации. Это значит, что запятая не ставится при написании даты, внутреннего адреса, вступительного обращения и заключительной формулы вежливости. Однако в блочном стиле запятая иногда используется во вступительном обращении и в заключительной формуле вежливости.

Соблюдение следующих правил поможет вам правильно оформить письмо в блочном стиле и расположить его составные части на странице.

1.1. Данные об отправителе

Если для делового письма используется бланк компании, отпечатанный типографским способом, то данные о компании-отправителе уже указаны в нем. Если же у компании нет такого бланка, то название и все необходимые сведения о ней (адрес, телефон, факс, адрес в Интернете) располагаются по центру вверху страницы. Тип шрифта можно выбрать по своему усмотрению.

В личном деловом письме данные отправителя располагаются в правом верхнем углу.

1.2. Дата письма

Дата располагается в верхнем правом углу на уровне первой строки внутреннего адреса. Лучше писать название месяца словами, а не цифрами, поскольку порядок цифровых обозначений чисел и названий месяцев в Великобритании и в США не совпадает. Например: 12.02.99 в Великобритании прочитают как 12 февраля 1999 года, а в США — 2 декабря 1999 года. Допускаются следующие сокращения в названиях месяцев:

Jan	вместо	January
Feb	вместо	February
Mar	вместо	March

Apr	вместо	April
Jun	вместо	June
Aug	вместо	August
Sept	вместо	September
Oct	вместо	October
Nov	вместо	November
Dec	вместо	December

Не сокращаются только названия May и July — эти месяцы всегда пишутся полностью.

Иногда используются буквенные сокращения порядковых числительных при написании чисел месяца.

Например:

1st March, 1999 или 1st Mar, 1999;
7th February, 1995 или 7th Feb, 1995.

Для американских деловых писем характерно следующее написание дат:

- дата располагается в левом верхнем углу страницы над внутренним адресом;
- на строке сначала пишется название месяца, а затем число и год, которые разделяются запятой.

Например:

Dec 14, 2000 или December 14, 2000.

1.3. Внутренний адрес

Внутренний адрес или адрес компании-адресата располагается в левом углу непосредственно от края левого поля. В зависимости от того, кому непосредственно вы адресуете письмо, первая строка внутреннего адреса будет содержать разную информацию:

- а) название компании, если вы адресуете письмо непосредственно компании:

Black & Co. Ltd
33 Highroad
London N 6
England

б) можно указать должность секретаря, если вы не знаете, кто непосредственно занимается в компании интересующим вас вопросом. В этом случае письмо попадет в секретариат компании и затем будет передано по назначению:

The Secretary
Black and Co. Inc
1356 Sweet Ave.
New-York N.Y.
USA

в) письмо может быть направлено определенному должностному лицу:

The Manager
Black & White Co.
12 High Street
Detroit Michigan 43217
USA

Если при этом вы знаете его фамилию, то лучше указать фамилию и должность. Эти данные располагают на одной строке.

Например:

Mr J. Rocks, Manager.

Непосредственно почтовый адрес компании располагается в определенном порядке: первая строка — номер дома, название улицы; вторая строка — название города и его почтовый индекс (в США еще и название штата); следующая строка — название страны (полное или аббревиатура).

Если вы хотите, чтобы ваше письмо было передано определенному сотруднику компании, то его можно направить на адрес компании, а строкой ниже внутреннего адреса указать «Вниманию г-на...» — Attention (of); Attn (of):

Huston Hightech Inc.
59, Green Ave.
Chicago, Illinois
USA
Attention of Mr Read

Еще один вариант написания внутреннего адреса используется в случае, если вы хотите направить письмо человеку, адрес которого вам неизвестен, но известно, что он сотрудничает с

компанией, чей адрес вы знаете. В этом случае перед названием компании ставится аббревиатура «с/о» (care of), т.е. «на попечение, через»:

Mr E. Black
c/o Western Wheat Co. Plc,
64, Darwin Road,
Liverpool, 16,
England

Часто для отправки писем используются конверты с «окошком» (прозрачной вставкой) в левом нижнем углу для адреса. В этом случае адрес вашего корреспондента не печатается на конверте, а используется внутренний адрес, указанный на бланке письма. Расположение внутреннего адреса в этом случае отличается от обычного — он печатается в нижнем левом углу таким образом, чтобы совпадал с «окошком» конверта. Например:

Corona Ltd
Calle Lavalle 340, Madrid, Spain
tel. 695403; fax 6954589

20 May, 1999

Dear Sirs,

Subject: processing machines

We are interested in the processing machines manufactured by your company and advertised in the latest issue of "Consumer".

Please send us your latest catalogues and price lists for the latest models. We would be much obliged if we could have them by return.

We are looking forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

P. Ramos, Marketing Manager

United Processing Machines Ltd,
181 South Road,
Dublin,
Ireland

При написании внутреннего адреса часто употребляются следующие сокращения:

1) в названии компаний:

- plc или PLC вместо Public Limited Company (в названии английских компаний) — акционерное общество открытого типа;
- Ltd вместо Limited — акционерное общество закрытого типа, частная компания с ограниченной ответственностью;
- Black & Co. Ltd вместо Black and Company Limited. Причем знак «&» употребляется только в том случае, если он есть в официальном названии компании;
- Corp. вместо Corporation (в названии американских компаний) — корпорация;
- Inc. вместо Incorporated (в названии американских компаний) — акционерное общество, зарегистрированное как корпорация;

2) в почтовом адресе:

- Rd вместо Road; — Ave вместо Avenue
- St вместо Street;
- Sq. вместо Square;
- «#» — обозначение номера в США;
- «No» — обозначение номера в Великобритании;

3) при указании имени адресата:

- Mr White, Mr J. White, — при обращении к мужчине; Mr James White
- Miss Black — при обращении к незамужней женщине или молодой девушке;
- Mrs Brown — при обращении к замужней женщине;
- Ms Grey — при обращении к женщине, если неизвестно, замужем она или нет. Эта форма обращения становится все более употребительной.

Если письмо адресовано определенному лицу, чье имя указано во внутреннем адресе, то после имени через запятую может быть указано название должности, звания или ученой степени. Например:

Ms White, Sales Manager;
Mr T. Smith, Professor;
Mr N. Brown, Ph.D.

или: Prof. John Harrison; Dr Samuel Glad

Если вы используете сокращенные формы слов во внутреннем адресе, то следует помнить, что:

а) точка ставится после инициалов при написании имени, например:

J.W. Brown, F. Harris;

б) точка не ставится в конце сокращенного слова, если первая и последняя буквы сокращенного слова совпадают с первой и последней буквами полного слова, например:

Dr (Doctor)	— доктор (звание)
Mr (Mister)	— господин, мистер
Mrs (Missis)	— госпожа, миссис
Ltd (limited)	— обозначение частной компании с ограниченной ответственностью

Dept (Department) — отдел

Rd (road) — дорога

St (street) — улица

в) точка не ставится в аббревиатурах и сокращениях, часто употребляемых вместо полного названия стран или организаций, например:

GB (Great Britain)	— Великобритания
UK (the United Kingdom)	— Соединенное Королевство
USA (the United States of America)	— США
CA (Canada)	— Канада
FR (France)	— Франция

IT (Italy)	— Италия
G (Germany)	— Германия
JP (Japan)	— Япония
UNO/UN (the United Nations Organisation)	— Организация Объединенных Наций
GATT (General Agreement on Tariffs and Trade)	— ГАТТ (Генеральное Соглашение о Таможенных Тарифах и Торговле)
PLC/plc/Plc (Public Limited Company)	— обозначение акционерного общества открытого типа (в Великобритании)

Сокращения в названиях стран используются в письмах только в том случае, когда есть полная уверенность, что они общепризнаны и известны другой стороне.

Кроме того, необходимо помнить, что при написании внутреннего адреса слова, обозначающие названия фирм, организаций, банков и их подразделения (включая их сокращения), а также обозначения должностей пишутся с прописной буквы. Артикли, предлоги и союзы, входящие в такие названия, пишутся со строчной буквы. Исключение составляет определенный артикль, если он является первым словом в названии организации. Например:

The Bank of England, President, Chairman of the Board of Directors

Для написания русских имен собственных, которые не переводятся на английский язык, пользуются следующей транслитерацией русского алфавита:

А — а	К — к	Х — kh
Б — б	Л — l	Ц — ts
В — v	М — m	Ч — ch
Г — g	Н — n	Ш — sh
Д — d	О — o	Щ — shch
Е — е	П — p	Ы — y
Ё — ey	Р — r	Ь — «
Ж — zh	С — s	ь — “
З — z	Т — t	Э — e
И — i	У — u	Ю — yu
Й — i	Ф — f	Я — ya

1.4. Вступительное обращение и заключительная формула вежливости

Независимо от выбранного вами стиля письма необходимо помнить, что существуют определенные соответствия в написании вступительного обращения и заключительной формулы вежливости. Это определяется тем, на чье имя написано письмо.

- 1) Письмо, написанное на имя компании, требует использования следующего соответствия:

Dear Sirs — Yours faithfully

Обращение в американскую компанию обычно начинается и заканчивается формулой:

Gentlemen — Yours truly

- 2) Письмо, адресованное женщине (замужней или незамужней), требует использования следующего соответствия:

Dear Madam — Yours faithfully

- 3) Письмо, адресованное сотруднику фирмы, чьего имени вы не знаете, требует использования следующего соответствия:

Dear Sir — Yours faithfully

- 4) Письмо, адресованное сотруднику фирмы, чье имя вам известно, требует использования следующего соответствия:

Dear Mr White / Dear Mrs White / Dear Ms White — Yours sincerely

Как показывают эти примеры, обращение к незнакомым людям носит более официальный характер. Обращение же к вашему адресату по имени будет выглядеть не таким формальным, более дружественным. Еще менее официально будет выглядеть письмо, в котором используется заключительная формула вежливости «Yours very sincerely».

- 5) Если с адресатом вашего письма вас связывают не только деловые, но и дружеские отношения и вы обращаетесь к нему по имени, то можно использовать следующую формулу:

Dear Ronald — Best wishes / Sincerely

Dear Elizabeth — Cordially / Regards

В последнее время в деловых письмах все яснее проявляется тенденция использовать «non-sexist language», т.е. не подчеркивать, является ваш деловой партнер мужчиной или женщиной. Для этого вместо обращения «Dear Sir», «Dear Madam» широко используются приветствия, в которых указывается должность или статус адресата и соответственно используется следующая формула:

Dear Personnel Officer / Dear Sales Manager	— Yours faithfully
Dear Editor / Dear Reader	— Yours faithfully
Dear Parents / Dear Colleague	— Yours faithfully

Задание 1. Прочтите и напишите полное название дат, используемое соответственно в британских и американских деловых письмах:

31.01.99; 29.02.02; 8.03.95; 22.04.88; 2.05.00; 28.06.87; 9.07.93;
18.08.89. 1.09.96; 15.10.90; 12.11.91; 31.12.01.

Задание 2. Объясните, кому адресованы приведенные ниже письма, судя по информации внутреннего адреса:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| a) Center of International Health | b) The Secretary |
| Boston University School of Public Health | Toolmaking Company |
| 53 Bay State Road, Box E | 25 St James's Street |
| Boston MA 02215 | London SW1A HG |
| USA | |
| Attention of Dr. Albert James | |
| c) Mr Edward Beans | d) General Manager |
| c/o WESTLINK Plc | MarGelt International Group |
| 33 Constitution Street | 90/D Peregrine Tower 89 Queensway |
| Edinburgh EH6 9AY | Hong Kong |
| Scotland | |
| e) Chelsea Business Centre | |
| 484 Fulham Road | |
| London SW 118 EL | |
| UK | |

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно
в интернет-магазине
«Электронный универс»
e-Univers.ru